

PROGETTO INPUT

LE RISPOSTE AI QUESTIONARI

“La città inclusiva è il luogo dove a chiunque, indipendentemente dalla condizione economica, dal genere, dall’età, dalla razza o dalla religione, è permesso partecipare produttivamente e positivamente alle opportunità che la città ha da offrire”.

(Unchs, 2000)

Analisi realizzata dalla FISH – Federazione Italiana Superamento Handicap e dall’Associazione Nuovo Welfare, a cura di Zaira Bassetti, Daniela Bucci, Fabrizio Mezzalana.

INTRODUZIONE

La individuazione degli ostacoli che possono limitare per alcune categorie di persone la fruizione di un servizio è un elemento essenziale per quanti sono chiamati a valutare una situazione data o a progettare il servizio ex-novo.

Da questo punto di vista appare essenziale ascoltare l'esperienza diretta dei soggetti più deboli, cioè delle persone con disabilità di vario tipo e di diversa gravità.

A tale scopo si è ritenuto opportuno mettere a punto e sperimentare un modello di questionario che fornisse una traccia metodologica per gli utilizzatori della Linea Guida.

Come e su quali aspetti occorre intervenire per permettere a tutti una più agevole accessibilità e 'usabilità' del territorio?

E' questo l'interrogativo centrale del questionario, il cui obiettivo è quello di ottenere un quadro esplicativo dello stato dell'arte sulla mobilità e l'autonomia delle persone con disabilità all'interno degli spazi urbani.

Nello specifico, l'indagine in oggetto ha avuto come obiettivo quello di analizzare le esperienze, le problematiche, gli aspetti di facilitazione e ostacolo che le persone con disabilità vivono e incontrano abitualmente nello svolgere tre processi della vita quotidiana: **richiedere un documento d'identità, fare acquisti, andare al cinema**. Ad ognuno di tali processi è corrisposta una particolare sezione del questionario contenente un numero variabile di quesiti.

Innumerevoli sono le questioni che si aprono attraverso la lettura dei risultati, cui non si pretende di dare delle risposte o fornire delle ricette risolutive. Piuttosto, l'auspicio che sottende allo studio condotto è che il prodotto realizzato diventi un utile strumento a supporto dei soggetti istituzionali, politici e tecnici impegnati nella pianificazione di azioni e interventi volti a migliorare la qualità della vita delle persone.

Possiamo intanto affermare che l'ascolto dei più diretti interessati ha fornito indicazioni precise sulle loro abitudini, sulle loro esigenze e aspettative, in alcuni casi evidenziando carenze, comunque sempre fornendo un punto di vista insostituibile; confermando così l'utilità dello strumento proposto.

I dati raccolti nel corso della sperimentazione del questionario, oltre che consentire la revisione della prima bozza di questionario, hanno comunque mostrato un loro valore generale di descrizione della situazione delle persone con problemi che ne limitano la funzionalità, e di presa d'atto delle loro opinioni sulla efficacia degli interventi sinora realizzati nei vari contesti.

La peculiarità dell'indagine condotta risiede nella natura dei dati utilizzati: l'attenzione è stata focalizzata non su dati provenienti da fonti ufficiali ma sull'esperienza diretta e sul punto di vista di 221 "testimoni privilegiati" provenienti da diversi Paesi europei.

Si tratta di un fatto importante: è possibile analizzare e interpretare dati in una prospettiva internazionale; ciò conferisce allo studio condotto un certo valore aggiunto.

Si è pertanto ritenuto opportuno presentarli in forma autonoma all'interno del progetto INPUT.

Il quadro teorico di riferimento

Il quadro teorico di riferimento nell'indagine INPUT è rappresentato da alcuni capisaldi, fra cui il modello sociale della disabilità e il modello di Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute (noto come ICF), nonché la Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità¹.

La premessa che ha guidato il gruppo di ricerca nella conduzione dello studio presentato, è la nuova visione inerente i sistemi di classificazione e misura della salute e della disabilità diffusa dalla Classificazione Internazionale del Funzionamento della Disabilità e della Salute (ICF), promosso dall'Organizzazione Internazionale della Sanità. In essa viene veicolata la contrapposizione dialettica tra modello medico e modello sociale della disabilità. Mentre il primo vede la disabilità come un problema della persona, causato direttamente dalla propria condizione di salute, al contrario, il modello sociale la considera come una difficoltà creata dalla società: *la disabilità non è la caratteristica di un individuo, ma piuttosto una complessa interazione di condizioni, molte delle quali sono create dall'ambiente sociale*. In altre parole, si diffonde una nuova prospettiva che consiste nella costruzione sociale della disabilità.

Secondo questa visione a creare la disabilità non è la menomazione di natura fisica, sensoriale o intellettuale. Piuttosto essa è il risultato di una determinata organizzazione sociale, come quella attuale, che restringe le opportunità di persone con menomazioni, le quali incontrano lungo il proprio percorso degli ostacoli dettati proprio da una impostazione del genere.

Facendo propria tale concezione, ne consegue che affrontare la disabilità e i problemi ad essa connessi, richiede una acquisizione di responsabilità collettiva. Pertanto, si rende necessaria l'implementazione di modifiche ambientali e azioni sociali, indispensabili per consentire la partecipazione piena delle persone con disabilità a tutti gli aspetti della vita sociale. Si tratta, dunque, di una questione complessa che attiene agli atteggiamenti, ai modi di pensare e ai comportamenti del sistema sociale nel suo insieme. In altre parole, si delinea come improcastinabile ormai, quello che assume i tratti di un vero e proprio cambiamento culturale.

Parimenti, la lotta all'esclusione e il conseguente rafforzamento dell'inclusione nelle città, siano esse grandi metropoli o piccoli centri con pochi abitanti, richiede politiche urbane, economiche e sociali in cui sia chiaramente posta la questione del *diritto alla città*: politiche integrate in cui i temi della disabilità, della fruibilità dei luoghi di vita, di educazione, di lavoro e di svago, della mobilità e dei trasporti per una vita indipendente, siano affrontati in maniera congiunta.

La concretizzazione di questa nuova logica passa necessariamente attraverso la creazione di una fitta rete di relazioni tra tutti i soggetti interessati: in primo luogo le persone con disabilità, le loro famiglie e i soggetti del terzo settore che li rappresentano (secondo quanto affermato dello slogan mondiale che identifica il movimento delle persone con disabilità: *nulla su di noi, senza di noi*), le istituzioni e i policy makers, ma anche il sistema imprenditoriale privato.

Di particolare rilievo come riferimento teorico, per il progetto condotto si configura l'articolo 20 della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità, dedicato espressamente alla "Mobilità personale". In esso si dichiara che: *"Gli Stati Parti adottano misure efficaci a garantire alle persone con disabilità la mobilità personale con la maggiore autonomia possibile, provvedendo in particolare a:*

(a) facilitare la mobilità personale delle persone con disabilità nei modi e nei tempi da loro scelti ed a costi accessibili;

(b) agevolare l'accesso da parte delle persone con disabilità ad ausili per la mobilità, apparati ed accessori, tecnologie di supporto, a forme di assistenza da parte di persone o animali e servizi di mediazione di qualità, in particolare rendendoli disponibili a costi accessibili;

(c) fornire alle persone con disabilità e al personale specializzato che lavora con esse una formazione sulle tecniche di mobilità;

(d) incoraggiare i produttori di ausili alla mobilità, apparati e accessori e tecnologie di supporto a prendere in considerazione tutti gli aspetti della mobilità delle persone con disabilità".

In altre parole, occorre ideare, progettare e realizzare un "ambiente" accogliente e adatto a tutti, volto a garantire pari opportunità, tenendo ben presente quanto sancito dal principio di *Universal Design*². La città, in quanto insediamento umano, ancor prima che insieme di agglomerati e strutture edificate, deve essere inteso come uno spazio vivo che cresce con i suoi cittadini. In quest'ottica, in sintonia con lo spirito che ha animato i promotori del progetto INPUT, occorre ripensare la città secondo un nuovo approccio, culturale ancor prima che strutturale, prendendo in considerazione non solo aspetti di tipo architettonico, ma anche elementi di tipo non-materiale. Premessa indispensabile affinché ciò si realizzi è che i meccanismi decisionali siano anch'essi "inclusivi". Infatti, *governance* e partecipazione sono strumenti essenziali, che non possono essere utilizzate in un'ottica di competizione. Al contrario, esse devono governare tutti i processi decisionali, in ottica di collaborazione tra rappresentanti di diversi livelli istituzionali, di rappresentanti di aree tecniche ed imprenditoriali, assieme ad una qualificata rappresentanza delle associazioni delle persone con disabilità e delle loro famiglie.

IL progetto INPUT si proponeva appunto la realizzazione di una Linea Guida destinata alla valutazione degli elementi di possibile discriminazione esistenti in processi complessi caratteristici della vita urbana; i questionari oggetto di questa nota costituiscono un esempio di strumento utile all'ascolto delle persone maggiormente interessate.

¹ Approvata il 13 dicembre del 2006 e ratificata dal nostro Paese il 24 febbraio del 2009.

² L'Universal Design ha il suo padre spirituale in Roland Mace, che utilizzò per la prima volta questa dicitura nel 1985. Esprime un concetto che ristabilisce in modo critico un obiettivo fondamentale di buona prassi teorico-progettuale: cerca di rispondere alle necessità del maggior numero di utenti possibile. L'Universal Design definisce l'utente in modo esteso e non si concentra solo sulle persone con disabilità. Suggestisce di rendere tutti gli elementi e gli spazi accessibili e utilizzabili dalle persone nella maggiore misura possibile.

Lo strumento di rilevazione

Lo strumento di rilevazione utilizzato nella conduzione dell'indagine INPUT è stato un questionario strutturato composto da 51 domande a risposta chiusa, ossia domande per cui sono previste delle modalità di risposta predefinite, in alternativa tra le quali l'intervistato deve operare una scelta.

Come detto in precedenza, la ricerca in oggetto si è proposta di andare a esplorare tre processi della vita quotidiana, per ciascuno dei quali sono state identificate alcune aree tematiche considerate rilevanti.

Infine, nella parte conclusiva del questionario sono riportate alcune domande che riguardano un aspetto comune a tutti i processi indagati: l'utilizzo di un bagno pubblico negli esercizi commerciali e/o nelle sale cinematografiche frequentati.

I risultati

Uno sguardo d'insieme

Chi e quanti hanno risposto al questionario: notizie generali sul campione

Il questionario descritto nel paragrafo precedente è stato somministrato in Italia e in alcuni Paesi appartenenti all'Unione Europea (Spagna, Francia, Lituania) dai quali provengono i *partners* che hanno preso parte al progetto INPUT.

Complessivamente, il questionario è stato somministrato ad un numero di 221 individui. I soggetti intervistati rappresentano un ristretto campione composto da persone espressione di contesti e aree territoriali differenti per ampiezza, condizioni oggettive, cultura di riferimento. Il campione non ha carattere di rappresentatività, né si è trattato di una raccolta di casi con pretesa di completezza o esaustività, tuttavia appare di notevole importanza sottolineare che i risultati e gli spunti di riflessione scaturiti dall'analisi dei risultati, possono permettere di inquadrare meglio alcune questioni, di avviare ragionamenti e valutazioni su situazioni di disagio riscontrate e su eventuali interventi da mettere in atto per superarle.

Chi sono: uomini e donne, giovani e meno giovani

I nostri intervistati sono per lo più uomini (119 individui, pari al 54% circa del campione), mentre l'universo femminile può contare su una minore rappresentatività, pari al 46% circa (100 donne) .

L'età media di coloro che hanno preso parte all'indagine si attesta, complessivamente, sui 43 anni circa³, ma con delle differenze a seconda dei Paesi di provenienza.

La disabilità

Nella ipotesi che alcuni problemi connessi alla mobilità mutino a seconda del tipo di disabilità, è stato chiesto agli intervistati di indicare la tipologia di disabilità che si ha.

Così come si evince dalla tabella riportata sotto, quasi la metà dei questionari sono stati compilati da persone con una disabilità di tipo motorio (48,4%, pari a 107 individui), cui seguono coloro che hanno una disabilità sensoriale (75 persone, che corrispondono al 34% circa degli intervistati), mentre una quota minoritaria di intervistati, pari al 12,7%, dichiara di avere una disabilità intellettiva. Meno di 10 sono, invece, gli intervistati che dichiarano di avere una disabilità multipla (solo il 4,1% dell'intero campione).

La maggior parte delle interviste realizzate in Francia ha coinvolto persone con disabilità sensoriale (81%). Dalla Lituania provengono soprattutto questionari compilati da persone con disabilità motoria (55%), prevalenti anche in Italia e Spagna dove, tuttavia, si registra una maggiore omogeneità nella composizione del campione dal punto di vista del tipo di disabilità.

³ L'intervistato più giovane ha solo 14 anni, quello più anziano 89.

LE RISPOSTE

Come auspicato, le risposte fornite nel corso delle interviste hanno consentito di acquisire informazioni che appaiono essenziali per valutare i problemi reali e gli elementi discriminatori della situazione esistente

Mobilità e trasporti per la vita indipendente: un giudizio generale

Per quanto riguarda l'autonomia dei soggetti intervistati (presenza o meno di un accompagnatore negli spostamenti fuori dalla propria abitazione) è possibile concludere che, in linea di massima, il tipo di disabilità non si configura come un elemento fortemente discriminante dal quale dipende il grado di maggiore o minore autonomia delle persone, ad eccezione, ovviamente, di quella motoria.

Tuttavia, secondo le indicazioni fornite dai nostri intervistati, vi è un 19,5% di risposte che indicano la necessità di un supporto costante per entrare e/o uscire dalla propria abitazione. Questo risultato fa pensare che c'è ancora molto da fare per adeguare gli immobili residenziali ai requisiti di normale accessibilità.

Sembra che la progettazione di molti degli ambiti della vita quotidiana ancora non tenga conto della presenza di persone con disabilità.

Lo dimostra anche il fatto che oltre il 10% delle risposte indichi l'attività di salita o discesa dai mezzi di trasporto come un serio fattore di difficoltà.

Ai nostri intervistati, si è anche chiesto di indicare quale fosse il mezzo di locomozione maggiormente utilizzato per gli spostamenti dalla propria abitazione. Dall'analisi effettuata emerge che viene utilizzata soprattutto l'automobile privata (56,1%), mentre i mezzi pubblici ordinari vengono generalmente presi solo da un quarto circa del campione (nel 25,8%). Ancora inferiore risulta la quota di coloro che fanno ricorso ai mezzi di trasporto dedicati, sia pubblici che privati (9% circa). Gli andamenti descritti sembrano prescindere dal tipo di disabilità.

Tabella 1 – Mezzo utilizzato per gli spostamenti dalla propria abitazione, sulla base del tipo di disabilità

Tipo di disabilità	Automobile privata	Mezzi pubblici ordinari	Mezzi dedicati (pubblici e privati)	Mi muovo prevalentemente a piedi	Non risponde	<i>Totale</i>
Motoria	69,2	6,5	20,6	2,8	0,9	100
Sensoriale	52,0	40,0	8,0	0,0	0,0	100
Intellettiva	14,3	64,3	21,4	0,0	0,0	100
Multipla	77,8	11,1	11,1	0,0	0,0	100
Non risponde	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0	100
<i>Totale</i>	<i>56,1</i>	<i>25,8</i>	<i>16,3</i>	<i>1,4</i>	<i>0,5</i>	<i>100</i>

I mezzi pubblici: un giudizio

Dallo studio condotto emerge che la propria automobile rimane il mezzo più diffuso, nonostante ciò ponga alcuni problemi quali quello della presenza di un accompagnatore o del parcheggio. Una possibile risposta in grado di giustificare un utilizzo così consistente dell'automobile privata potrebbe rintracciarsi nel fatto che agli occhi dei nostri intervistati i mezzi pubblici, in quanto possibile alternativa alla propria auto, vengono giudicati inaccessibili.

Secondo il punto di vista degli intervistati i mezzi pubblici ordinari sono per lo più accessibili: lo dichiara il 38% di coloro che hanno risposto. Di opinione opposta, è il 29,4% che esprime un giudizio completamente negativo nei confronti dell'offerta di mezzi pubblici a disposizione. Mentre il 15% dell'aggregato in oggetto, pur considerando i mezzi pubblici accessibili formalmente, riscontra delle inefficienze pratiche: solitamente le attrezzature preposte all'ausilio delle persone con disabilità non funzionano o, addirittura, pur essendo funzionanti, gli operatori non possiedono le competenze necessarie per azionarle.

Infine, uno spunto di riflessione interessante è fornito da quel 16,3% che dichiara di non aver mai preso i mezzi pubblici della propria città. Nella forma utilizzata il questionario non prevedeva di indagare questo punto e una specifica domanda è stata inserita nel modello proposto nella Linea Guida.

Leggendo questo dato, utilizzando come lente di osservazione la variabile "tipo di disabilità", emerge che ancora una volta le persone che incontrano maggiori difficoltà, sono coloro che hanno una disabilità motoria.

Il giudizio sui mezzi pubblici ordinari varia a seconda del Paese di residenza. A tal proposito fa riflettere il fatto che gli intervistati italiani sono gli unici insoddisfatti del servizio di trasporto urbano loro offerto: il 35,7% di questi dichiara che i mezzi pubblici non sono accessibili. In Italia, poi, più che negli altri Paesi è particolarmente alta la percentuale di chi lamenta una inaccessibilità dei mezzi pubblici, attribuibile a negligenza nella loro gestione (19,6%).

All'opposto, la quasi totalità dei lituani esprime un giudizio positivo sui mezzi pubblici, considerati accessibili dall'85% del segmento in oggetto.

Tabella 2– Giudizio sui mezzi pubblici ordinari, sulla base del tipo di disabilità (valori %)

Tipo di disabilità	Giudizio sui mezzi pubblici ordinari					Totale
	Non sono accessibili	Sono accessibili	Sono accessibili ma le attrezzature non funzionano o gli operatori non le sanno far funzionare	Non ho mai preso mezzi pubblici	Non risponde	
Motoria	50,8	32,1	51,5	77,8	66,7	48,4
Sensoriale	40,0	36,9	36,4	13,9	33,3	33,9
Intellettiva	3,1	28,6	6,1	0,0	0,0	12,7
Multipla	3,1	2,4	6,1	8,3	0,0	4,1
Non risponde	3,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9
Totale	100	100	100	100	100	221

I mezzi 'dedicati: esperienze e ostacoli

Dopo aver chiesto un giudizio complessivo sui mezzi di trasporto ordinari, una domanda del questionario mirava a indagare se e quanto i mezzi 'dedicati', cioè disponibili a richiesta individuale, fossero usati dalle persone intervistate e se vi fossero delle difficoltà nel loro utilizzo.

In linea di massima è possibile desumere che per la metà degli intervistati i servizi dedicati implicano tempi e modalità di organizzazione per gli spostamenti più complessi, che debbono essere pianificati con grande anticipo e che comportano grandi problemi. Ne è una chiara evidenza il fatto che il 50% del campione studiato non ha mai utilizzato mezzi pubblici dedicati.

Mentre tra chi ha avuto occasione di utilizzare mezzi pubblici dedicati, oltre la metà (il 26%) ha riscontrato difficoltà e ostacoli, contro il 19% che dichiara di non averne mai incontrato (il 5% non ha risposto) .

Tabella 3 – Utilizzo dei mezzi pubblici dedicati, nei diversi Paesi (%)

	Nazione			
	Francia	Italia	Lituania	Spagna
Sì, e non ho mai incontrato difficoltà	19	7	45	51,4
Sì, ma ho incontrato delle difficoltà	9,5	28	45	18,9
No, non ho mai utilizzato mezzi pubblici dedicati	66,7	58,7	5	27
Non risponde	4,8	6,3	5	2,7
Total	100	100	100	100

Le risposte relative alle tre attività-tipo utilizzate nel corso della ricerca

Richiedere un documento presso un ufficio pubblico: percorsi e ostacoli

La quasi totalità delle persone intervistate (94,6%) ha avuto esperienze pregresse più o meno recenti del recarsi presso un ufficio pubblico per richiedere ex novo e/o rinnovare il proprio documento di identità.

Gli uffici pubblici, tendenzialmente, vengono giudicati accessibili (74%), soprattutto tra le persone intervistate in Lituania (80%). Tuttavia, se il 62,7% ritiene gli uffici pubblici completamente accessibili e non ha riscontrato problemi di alcun tipo, l'11,3%, pur giudicandoli formalmente accessibili, ha registrato alcune problematicità legate al mancato funzionamento delle attrezzature preposte per le persone con disabilità (4,7%) e alla scarsa preparazione del personale dell'ufficio che spesso non sa dell'esistenza delle attrezzature per i disabili oppure non le sa far funzionare .

Tuttavia, alla domanda "nell'ufficio pubblico dove si è recato esistevano delle attrezzature per garantire l'accessibilità della struttura (per es. montascale, rampe, sollevatori)?", se la metà circa degli intervistati ha risposto in modo affermativo (50,5%), è significativo anche notare che poco meno della restante metà (44,3%), risponde di non averne riscontrato la presenza oppure di non sapere affatto se nell'ufficio ci fossero dispositivi atti a garantire l'accessibilità della struttura.

Tabella 4 – Giudizio sull'accessibilità dell'ufficio pubblico

L'ufficio pubblico dove si è recato:	<i>Frequenza</i>	<i>Percentuale</i>
Non era accessibile	49	23,1
Era accessibile	133	62,7
Era accessibile ma le attrezzature non funzionavano	10	4,7
Era accessibile ma gli operatori pubblici non sapevano far funzionare le attrezzature	14	6,6
Non risponde	6	2,8
<i>Totale</i>	<i>212</i>	<i>100</i>

Viene da chiedersi se gli uffici pubblici visitati dagli intervistati siano realmente accessibili oppure, in realtà, presentano delle barriere di vario genere, di cui non viene percepita l'esistenza grazie alla presenza del proprio accompagnatore che svolge un ruolo di vero e proprio facilitatore (ricordiamo che l'accompagnatore è presente nel 67,5% dei casi).

La ricerca preliminare delle informazioni

Per buona parte di coloro che hanno avuto modo di recarsi presso un ufficio pubblico per richiedere un documento di identità, il sistema migliore per svolgere l'iter richiesto è pianificare in anticipo e raccogliere informazioni preliminari sul da farsi (51,4%). La ricerca preventiva di informazioni viene svolta in modo differente. Innanzitutto, rivolgendosi alla rete informale di propri amici e/o parenti (22,4%), mentre alcuni preferiscono rivolgersi direttamente alla struttura presso cui richiedere il documento, contattandola telefonicamente (21,1%).

A giudicare dalle risposte ottenute, invece, Internet viene scelto raramente come canale per il reperimento delle informazioni (7,9%).

Per quanto concerne il tipo di informazioni richieste, ci si informa su questioni di carattere pratico, soprattutto i giorni e gli orari di apertura degli uffici (36,1%) e l'indirizzo della sede presso cui andare (20%). Non mancano, poi, richieste di chiarimento e delucidazioni in merito a iter procedurali da seguire e costi da sostenere (16,1%), come pure sulla modulistica da compilare (13,7%). Non sembra, invece, destare particolare interesse e preoccupazione l'accessibilità delle strutture: tale aspetto si rinviene nelle cose da chiedere preventivamente solo nel 10% circa delle risposte ottenute.

In generale, gli intervistati non hanno riscontrato particolari difficoltà nella ricerca delle informazioni e sono riusciti a ottenere risposte soddisfacenti a quanto richiesto (57,7%).

Fare le fotografie per il documento di identità

Notoriamente, i documenti di identità quali carta di identità, passaporti o simili, sono corredati da una foto di riconoscimento. Pertanto, nel momento in cui si deve richiedere e/o rinnovare il proprio documento, occorre inevitabilmente affrontare la questione: come provvedere alle fotografie?

Oltre la metà (55,2%) delle persone con disabilità intervistate, non ha utilizzato le macchinette automatiche per foto-tessere. La quasi totalità di questi, ha dovuto pertanto procurarsi in precedenza le fotografie necessarie, individuando autonomamente e rivolgendosi a un fotografo privato.

Il rapporto con l'impiegato pubblico

Nell'esperienza delle persone intervistate, il rapporto di comunicazione con gli operatori pubblici preposti al lavoro di sportello è piuttosto buono e all'insegna della "normalità".

Lo dimostra il dato secondo cui in poco più di 70 casi su 100, per svolgere le formalità del caso, l'operatore si è rivolto direttamente alla persona con disabilità titolare del documento, piuttosto che alla persona che la accompagnava (presente, lo ricordiamo, in oltre la metà dei casi).

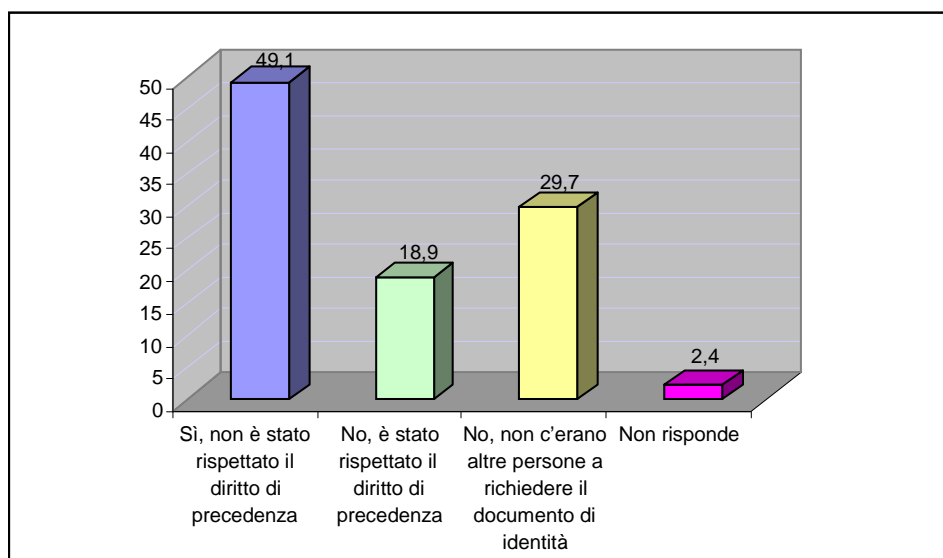
Tuttavia, occorre sottolineare come persista la mancanza di una certa cultura della disabilità: non è affatto trascurabile quel 30% dei casi in cui il dipendente dell'ufficio pubblico ha bypassato la persona con disabilità per rivolgersi al suo accompagnatore .

Il rispetto di alcuni diritti: fare la fila e firmare i documenti

Le persistenze di un deficit culturale molto diffuso in fatto di disabilità si evince anche dal fatto che solo nel 27,8% dei casi viene garantito, e di fatto rispettato, il diritto di precedenza per le persone con disabilità, così come sancito per legge (il restante 72% dichiara di non aver visto riconosciuto tale diritto oppure di non sapere se è stato garantito o meno).

Infatti si evidenzia una mancanza di sensibilità e, al contrario, un atteggiamento di forte impazienza da parte delle altre persone presenti nell'ufficio. Lo dimostra il dato secondo cui quasi la metà degli intervistati ha dovuto comunque mettersi in fila e aspettare che arrivasse il proprio turno (49,1%), mentre per un altro 30% circa non si è fatta la fila solo perché al momento non c'erano altre persone a richiedere il medesimo tipo di documento.

Grafico 1 – La fila per richiedere il documento di identità



Un ultimo aspetto indagato nella sezione del questionario dedicata al processo di richiesta di un documento presso un ufficio pubblico ha riguardato il diritto di firmare il proprio documento di identità. Si tratta di una problematica che riguarda soprattutto i non vedenti e di un tema sul quale spesso si lamenta una inadeguata conoscenza dal punto di vista legale e normativo da parte di chi è preposto allo svolgimento di un servizio di pubblica utilità.

Secondo l'esperienza degli intervistati, si tratta di un problema verificatosi "solo" poche volte (10,8%), soprattutto nel caso di persone non vedenti. A tutti gli altri (88,7%) questo diritto non è mai stato negato.

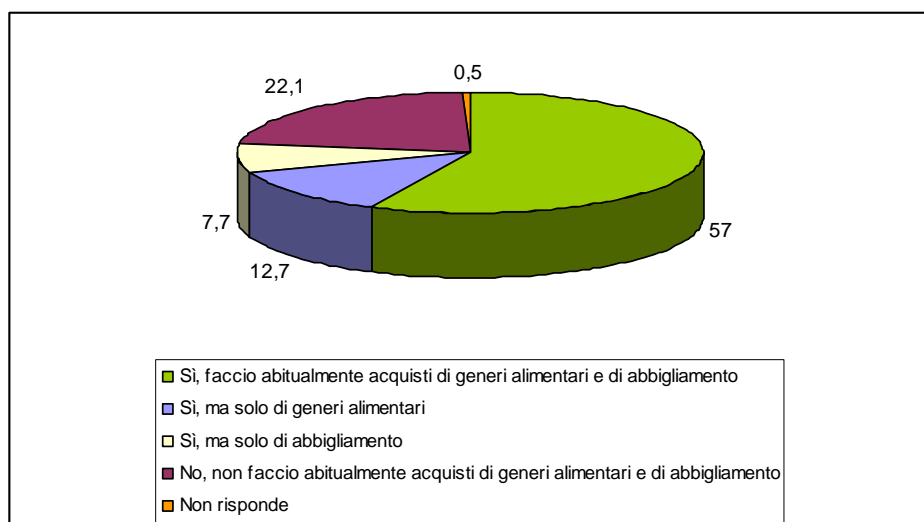
Svolgere attività di utilità pratica: effettuare acquisti

Cosa e dove si acquista

L'attività di effettuare acquisti è stata inserita non solo perché è una delle attività ordinarie e ripetitive della vita quotidiana, ma anche perché si tratta di un servizio normalmente gestito da imprese aventi finalità di lucro, che sono senza dubbio interessate all'ampliamento della loro clientela e non possono ignorare la crescente incidenza nelle nostre società di persone di età avanzata o comunque che presentano problemi di disabilità.

Una buona parte delle persone con disabilità intervistate ha avuto esperienza diretta del fare acquisti (77,7%). Di questi, c'è chi si reca presso i punti vendita per comprare sia generi alimentari che capi di abbigliamento (57%) e chi restringe i propri acquisti solo a prodotti alimentari (12,7%). Ma vi sono anche coloro, a dire il vero molto pochi, che effettuano acquisti solo di vestiario (7,7%).

Grafico 2 – L'acquisto di beni di prima necessità (alimentari e vestiario) (%)



Come si sceglie e si raggiunge il luogo dove effettuare acquisti

Quando si deve fare la spesa di generi alimentari, si scelgono per lo più gli ipermercati e simili (42,40%) oppure, in seconda istanza, i centri commerciali (28%), mentre poco visitati sono i negozi di alimentari al dettaglio (20,3%).

Al contrario, nel caso di acquisti di capi di vestiario si preferiscono soprattutto i centri commerciali (46,2%) e i negozi di piccole dimensioni, non collocati all'interno di grandi magazzini (36,2%) .

Per scegliere il tipo di esercizio commerciale viene considerata variabile fondamentale la distanza del punto vendita rispetto alla propria abitazione, indicata 23 volte su 100.

Inoltre, i luoghi dove acquistare si scelgono anche sulla base di elementi strettamente connessi alla condizione di disabilità: l'assenza di barriere architettoniche, infatti, insieme alla presenza di dispositivi di supporto ai disabili, vengono indicate come elementi da tenere in considerazione nel 28,4% delle risposte raccolte.

Ma non vengono trascurati nemmeno altri fattori quali la facilità nel trovare parcheggio per la propria automobile (16,9%). Infatti, anche per andare a fare compere il mezzo di locomozione maggiormente utilizzato è la propria autovettura (61,5%). Molto meno lo sono i mezzi ordinari (15%); pochissime sono le persone con disabilità che utilizzano i mezzi dedicati (soltanto il 3,5% del totale). Anche se esigua, è tuttavia significativa la percentuale di coloro che raggiungono a piedi gli esercizi commerciali dove fare acquisti (14%), su cui con ogni probabilità incide la lunghezza del tragitto da percorrere per arrivare a destinazione .

Oltre ai fattori strettamente connessi alla disabilità illustrati finora, poi, vengono tenuti in considerazione la vastità della gamma dei prodotti in vendita, la presenza di offerte e la convenienza dei prezzi (11,4%).

Tabella 5 – Fattori incidono maggiormente sulla scelta del luogo dove recarsi a fare acquisti

Quali fattori incidono maggiormente sulla scelta del luogo dove recarsi a fare acquisti? (Domanda a risposta multipla)*	<i>Numero complessivo di risposte</i>	<i>Percentuale</i>
Vicinanza dalla propria abitazione/Facilità di raggiungimento coi mezzi pubblici	119	23,4
Facilità di parcheggio	86	16,9
Assenza di barriere architettoniche	88	17,3
Presenza di ascensori, monta scale, sollevatori, ecc.	56	11,1
Ampiezza degli spazi	34	6,7
Rapporti fiduciari con il personale di vendita	32	6,3
Presenza di servizi di aiuto/assistenza nel punto di vendita	22	4,3
Vasta gamma di prodotti in vendita/ Rapporto qualità-prezzo/ Presenza offerte	58	11,4
Non risponde	13	2,6
<i>Totale</i>	<i>508</i>	<i>100</i>

* A questa domanda, così come ad altre presenti nel questionario, gli intervistati potevano indicare più di una modalità di risposta (senza alcun ordine di priorità). In sede di trattamento dei dati, si è effettuata l'elaborazione considerando il numero di risposte effettivamente date e non il numero di rispondenti ad essa. Pertanto le risposte ottenute sono in numero maggiore rispetto al numero di persone che hanno effettivamente risposto. Anche il conteggio dei valori percentuali è stato calcolato considerando come "100" il numero di risposte complessive (e non dei rispondenti).

Ostacoli e facilitazioni dei punti vendita

I luoghi di acquisto sono spesso poco accessibili a causa della presenza di barriere architettoniche, solitamente gradini e/o scale posti all'entrata (20,5%) che rendono molto complicato l'ingresso se non avvalendosi dell'aiuto del proprio accompagnatore.

Tuttavia, i problemi nascono già prima, quando si riscontra l'assenza di parcheggi riservati, indicata come ostacolo nel 13,3% delle risposte date.

Altra difficoltà indicate, sono i prodotti e le merci spesso situati troppo in alto per poter essere afferrati e visionati in autonomia, al fine di procedere ad una scelta accurata e che risponda pienamente alle proprie esigenze, soprattutto dalla posizione seduta sulla carrozzina (20%).

Un altro scoglio dei punti vendita attiene alla assenza di indicazioni per l'orientamento, quali ad esempio percorsi e mappe tattili per non vedenti (8,9%).

La strategia di trattenere il cliente più a lungo possibile nel punto vendita nel caso di persone con difficoltà può divenire sensibilmente penalizzante.

Conseguentemente al fatto che si incontrano parecchi ostacoli, è richiesto l'intervento e il supporto del proprio accompagnatore, di cui si ha bisogno oltre che per aggirare gli impedimenti derivanti dalla presenza di barriere architettoniche (20,3%) e per individuare adeguatamente i prodotti da acquistare (19,2%), anche per le operazioni di pagamento della merce (13,2%), di imbustamento dei prodotti acquistati (12,9%), nonché di trasporto delle stesse buste nel percorso fino al proprio mezzo di trasporto (5,6%).

All'interno dei punti vendita gli intervistati hanno la possibilità di usufruire di un servizio di accoglienza oppure possono contare sulla disponibilità da parte del personale di vendita, ma poco menzionati come elementi di supporto durante gli acquisti sono la disponibilità di carrelli predisposti per la persone in sedia a ruote (7%) e il lettore delle informazioni sui prodotti (5,6%)

Tabella 6 – Fattori di ostacolo incontrati nel luogo dove si fanno gli acquisti

Generalmente quali fattori di ostacolo incontra nel luogo dove si reca a fare acquisti? (Domanda a risposta multipla)*	<i>Numero complessivo di risposte</i>	<i>Percentuale</i>
Barriere architettoniche (ad es. gradini d'ingresso, scale, salite)	83	20,5
Merci collocate troppo in alto	81	20,0
Assenza di parcheggi riservati	54	13,3
Scarsa possibilità di muoversi nel negozio	43	10,6
Scarsa disponibilità/competenza del personale di vendita a relazionarsi con i disabili	40	9,9
Assenza di facilitazioni per l'orientamento (ad es. percorsi e mappe tattili per non vedenti)	36	8,9
Non risponde	32	7,9
Rumori di fondo	29	7,2
Non incontro fattori di ostacolo	7	1,7
<i>Totale</i>	<i>405</i>	<i>100</i>

* A questa domanda, così come ad altre presenti nel questionario, gli intervistati potevano indicare più di una modalità di risposta (senza alcun ordine di priorità). In sede di trattamento dei dati, si è effettuata l'elaborazione considerando il numero di risposte effettivamente date e non il numero di rispondenti ad essa. Pertanto le risposte ottenute sono in numero maggiore rispetto al numero di persone che hanno effettivamente risposto. Anche il conteggio dei valori percentuali è stato calcolato considerando come "100" il numero di risposte complessive (e non dei rispondenti).

Provare i capi di abbigliamento prima dell'acquisto

All'interno del questionario somministrato si è posto l'accento sull'acquisto di articoli di vestiario, in considerazione del fatto che, tendenzialmente, l'acquisto di un capo di abbigliamento avviene dopo

averlo provato in negozio, per verificare che esso sia della taglia adatta e risponda adeguatamente alle proprie intenzioni di acquisto.

A giudicare dalle risposte fornite dai nostri intervistati, non sembra che essi abbiano riscontrato particolari problemi da questo punto di vista. Infatti, la maggioranza delle donne e degli uomini intervistati (pari al 72,9%) hanno provato gli indumenti prima di comprarli.

Pur se minoritaria rispetto al complesso delle risposte, è tuttavia significativo sottolineare come la quota di coloro che non provano i capi di abbigliamento prima dell'acquisto, sia composta soprattutto da persone con disabilità motoria (73,6%). Ne consegue che, con molta probabilità, sono ancora parecchio diffusi quei problemi che vengono spesso indicati come i più comuni: le dimensioni dei camerini di prova, troppo piccoli in relazione a quelle di una carrozzina e al fatto che, spesso, oltre alla carrozzina, deve entrarci anche l'accompagnatore della persona con disabilità,; come pure l'assenza di lettini, a volte indispensabili per consentire alla persona con disabilità di provare un indumento.

Utilizzare Internet per fare acquisti

Attraverso il questionario somministrato, si è tentato anche di indagare se e quanto l'uso di Internet fosse diffuso, oltre che per compiere attività di ricerca di informazioni su orari e servizi erogati da un ufficio pubblico, anche per effettuare acquisti (nei paragrafi successivi vedremo anche l'utilizzo di Internet per controllare i cinema e la programmazione di film della propria città).

Nell'esperienza dei nostri intervistati, solo una minoranza di questi (30%) trova conveniente utilizzare il mezzo informatico per fare acquisti.

Anche se si riferisce a una minoranza, c'è da dire che l'utilizzo di Internet per fare i propri acquisti, non è esente da difficoltà.

In primo luogo, vengono indicati come problematici elementi attinenti alle caratteristiche dei prodotti in vendita, spesso in numero limitato rispetto all'offerta nei punti vendita tradizionali (18,2%). Frequentemente, infatti, viene lamentata una sorta di difformità tra i prodotti in vendita presso i negozi e quelli in rete, determinata dal fatto che sulle merci in vendita on line spesso mancano informazioni dettagliate quali etichette e simili (20,8%).

Un altro aspetto che a volte inibisce l'uso di Internet per fare acquisti è rappresentato dalla impossibilità sperimentata da una buona parte di intervistati (20,7% delle risposte) di far valere per gli acquisti on line le esenzioni che spettano alle persone con disabilità. Meno rilevante, seppur indicato in alcuni casi, è il fatto che sia quasi impossibile contattare il venditore attraverso i mezzi di comunicazione tradizionale come il telefono, nel caso in cui si vogliano richiedere delle informazioni aggiuntive rispetto a quanto riportato sul Web.

Infine, viene segnalato un problema comune a tutti gli utilizzi di Internet ossia quello relativo all'inaccessibilità dei siti Web visitati che impediscono un loro utilizzo da parte delle persone con disabilità (16,9%).

La fruibilità dei luoghi di svago: recarsi al cinema

Il tempo libero, le attività ricreative e culturali sono fondamentali per il processo di crescita personale e per stimolare la partecipazione alla vita sociale: tutti hanno il diritto di frequentare luoghi e spazi in grado di garantire loro una inclusione sociale piena.

Dopo aver analizzato due processi che attengono alla sfera della necessità e ad attività pratiche, più o meno indispensabili, si è ritenuto interessante indagare anche il modo in cui le persone con disabilità vivono il proprio tempo libero.

Andare al cinema: prime problematiche

Il primo dato che salta all'occhio è il numero esiguo di intervistati che frequenta i cinema in maniera assidua.

I dati raccolti ci dicono che una parte consistente del campione studiato non va al cinema in maniera abituale (38%) oppure al cinema non ci è mai andata (13,1%), per un numero complessivo di 113 persone su un totale di 221 (oltre la metà del campione).

Si tratta per lo più di persone con disabilità motoria o sensoriale: rispettivamente sono il 46,4% e il 39,3% tra chi non frequenta i cinema con una certa abitudine; il 44,8% e il 34,5% dell'insieme di intervistati che non sono mai andati al cinema.

Tabella 7 – Frequenza con cui ci si reca al cinema

Si reca abitualmente al cinema?	<i>Frequenza</i>	<i>Percentuale</i>
Sì, più di una volta al mese	13	5,9
Sì, almeno una volta al mese	22	10
Sì, più volte l'anno	35	15,8
Sì, almeno una volta l'anno	37	16,7
No, non mi reco abitualmente al cinema	84	38
No, non mi sono mai recato al cinema	29	13,1
Non risponde	1	0,5
<i>Totale</i>	<i>221</i>	<i>100</i>

Le difficoltà correlate all'attività di andare al cinema, sono innumerevoli e attengono a diverse sfere e aspetti dei differenti tipi di disabilità. Oltre alle problematiche connesse alla mobilità e all'accessibilità delle sale cinematografiche, infatti, se ne aggiungono altre tipiche della fruizione di un film, in particolare quelle legate alla possibilità di vedere.

Infatti le persone non vedenti necessitano della descrizione vocale delle parti non dialogate delle pellicole, oggi tecnicamente possibile, ma solo una quota minoritaria di intervistati (appena il 5,4%) dichiara che tra le sale conosciute e/o frequentate ce ne sono in grado di fornire servizi di descrizione vocale delle parti non dialogate o la sottotitolazione dei film.

I canali utilizzati per il reperimento delle informazioni

I canali utilizzati dagli intervistati per la scelta del film da andare a vedere sono molteplici. Ma si fa ricorso soprattutto ai più tradizionali mezzi di informazione, quali la pagina degli spettacoli sul quotidiano della propria città o la TV (31,8%).

Internet e la rete sono utilizzati da oltre un quarto degli intervistati (27,6%) sia per ricercare informazioni sul film che si vuole andare a vedere che sulle caratteristiche del cinema, come ad esempio l'accessibilità delle sale. È da notare come l'uso della rete sia diffuso soprattutto tra gli intervistati lituani (45%) e spagnoli (35,1%).

Alternativamente, vale il metodo del passaparola: ci si rivolge ai propri amici e/o parenti chiedendo loro indicazioni sulle sale accessibili e magari facendosi consigliare su quale pellicola andare a vedere (24,5%). Sono soprattutto i francesi ad adottare questo tipo di comportamento (33,3%).

L'acquisto del biglietto

L'acquisto del biglietto viene effettuato quasi sempre direttamente alla cassa del cinema (80,7%). A dispetto dell'uso frequente di Internet per la ricerca delle informazioni, il Web viene utilizzato pochissime volte (ad eccezione degli intervistati lituani) per prenotare o comprare i biglietti (lo fa poco meno del 7% degli intervistati).

Occorre rilevare però come l'acquisto del biglietto via Internet non consenta, in genere, di ottenere l'esenzione spesso prevista per l'eventuale accompagnatore.

La scelta del cinema

Come visto già nel caso della scelta dei punti vendita, anche la selezione del cinema dipende essenzialmente dalla variabile assenza/presenza di barriere architettoniche (24,1%) o dalla discriminabilità degli eventuali ausili.

Viene inoltre valutata la distanza rispetto alla propria abitazione (18,7%), nonché la possibilità di poter usufruire di un parcheggio comodo (18,7%). A volte, poi, la scelta del cinema ricade sulle grandi strutture multisala che offrono la comodità di scegliere rispetto a un'offerta simultanea di più film (13,2%).

Relativamente poco considerati quale criterio di selezione del cinema sono alcuni fattori come la presenza di posti riservati alle persone in carrozzina (questa modalità ha totalizzato solo il 7,5% delle risposte).

Ancora meno vincolanti sono la presenza di sottotitolazione dei film e di dispositivi tecnologici per agevolare l'ascolto, indicate rispettivamente nel 7,5% e nel 3,7% delle risposte date. Anche in

questo caso, preferenze così contenute per tali modalità di risposta potrebbero essere giustificate dal fatto che, come illustrato precedentemente, l'esperienza della quasi totalità delle persone con disabilità intervistate, ha insegnato loro che è veramente rarissimo trovare sale che presentano un tale servizio.

Tabella 8 – Fattori che incidono nella scelta del cinema

Quali fattori incidono maggiormente sulla scelta del cinema? (Domanda a risposta multipla)*	<i>Numero complessivo di risposte</i>	<i>Percentuale</i>
Assenza di barriere architettoniche (ad es. gradini d'ingresso, scale, salite)	84	24,1
Vicinanza dalla propria abitazione	65	18,7
Facilità di parcheggio	65	18,7
Disponibilità di più sale	46	13,2
Presenza di posti riservati per le persone in carrozzina	26	7,5
Presenza della sottotitolazione	23	6,6
Disponibilità di dispositivi tecnologici per agevolare l'ascolto (ad es. cuffie ad infrarossi)	13	3,7
Nessun criterio in particolare, solo il film	4	1,1
Non risponde	22	6,3
<i>Totale</i>	<i>348</i>	<i>100</i>

* A questa domanda, così come ad altre presenti nel questionario, gli intervistati potevano indicare più di una modalità di risposta (senza alcun ordine di priorità). In sede di trattamento dei dati, si è effettuata l'elaborazione considerando il numero di risposte effettivamente date e non il numero di rispondenti ad essa. Pertanto le risposte ottenute sono in numero maggiore rispetto al numero di persone che hanno effettivamente risposto. Anche il conteggio dei valori percentuali è stato calcolato considerando come "100" il numero di risposte complessive (e non dei rispondenti).

I mezzi di trasporto per raggiungere il cinema

Concludiamo questa parte del report dedicata a verificare la fruibilità dei luoghi di svago, illustrando quanto risposto dalle persone con disabilità intervistate in merito al mezzo utilizzato per raggiungere il cinema.

I risultati ottenuti non mostrano grandi sorprese rispetto a quanto registrato per la mobilità degli altri processi indagati: indipendentemente dal tipo di disabilità, prevale l'automobile privata, utilizzata dal 65,7% degli intervistati. Poche volte si fa ricorso ai mezzi pubblici ordinari, utilizzati solo da 14 persone su 100; ancora meno si opta per i mezzi dedicati, pubblici o privati (5,8%).

Bisogni di prima necessità: diffusione e possibilità di utilizzo dei bagni pubblici

Oltre ai tre specifici processi di cui si è discusso nei paragrafi precedenti, si è analizzato anche un altro elemento comune a tutte le azioni indagate: la possibilità di avere a disposizione e di utilizzare i bagni pubblici quando ci si trova in giro per fare acquisti o per svolgere altre attività, sia di utilità pratica che di svago. Nel campione oggetto di indagine, tale esperienza è stata sperimentata da una percentuale molto alta, pari all'83,3%. Dai dati a nostra disposizione, poi, non sembra che il maggiore o minore utilizzo dei servizi igienici pubblici sia connesso al tipo di disabilità.

Secondo l'esperienza degli intervistati, la presenza di bagni riservati alle persone con disabilità è piuttosto capillare e diffusa sia all'interno di cinema che all'interno degli esercizi commerciali. Lo testimonia il 55% del nostro campione .

Difficoltà e ostacoli nell'utilizzo dei bagni pubblici

Ma quali sono le difficoltà e gli ostacoli in cui si incappa nel momento in cui si utilizza un bagno pubblico?

Un elemento complessivamente avvertito come difficoltà è la scarsa igiene e pulizia che caratterizza i bagni pubblici, presente nel 29% delle risposte registrate. A ben vedere, non si tratta di un elemento esclusivo dei bagni riservati alle persone con disabilità, ma di un elemento riscontrabile in molti dei servizi igienici pubblici che, notoriamente, in rari casi sono particolarmente curati e puliti. È però evidente che il disagio diventa superiore nel caso di persone con difficoltà di vario tipo.

Tuttavia, gli intervistati denunciano anche altre difficoltà rinvenute che attengono alla "architettura", peraltro stabilita per legge, dei bagni delle persone con disabilità. Secondo la normativa vigente, infatti, l'accessibilità del bagno per disabili viene assicurata se vi è la tazza del water alta. E' proprio tale elemento ad essere indicato come generatore di difficoltà in quasi il 18% delle risposte registrate. Alcuni, poi, lamentano anche una scarsa omogeneità nella disposizione degli elementi all'interno dei bagni, per cui ogni bagno è un luogo a sé stante, diverso dall'altro oppure, al contrario, una loro eccessiva standardizzazione, senza la presenza di accorgimenti specifici per alcuni tipi di disabilità (9,8%).

Non mancano, inoltre, i casi in cui gli intervistati fanno notare come, paradossalmente, il rubinetto dell'acqua all'interno dei bagni riservati alle persone con disabilità sia azionato con il pedale oppure vi siano altri elementi ideati o posizionati in modo non accessibile (9,4%).

Infine, alcuni degli intervistati hanno indicato come elemento di ostacolo il fatto che spesso i bagni per le persone con disabilità siano chiusi e bisogna chiedere le chiavi al personale addetto (7,5%). Se, dover richiedere le chiavi a qualcuno prima dell'utilizzo potrebbe corrispondere a una maggiore igiene e pulizia, d'altro canto ciò potrebbe comportare una perdita di tempo poiché spesso accade

che non si sa con precisione a chi chiedere rivolgersi per avere le chiavi e non è detto che le si riceva con prontezza, rischiando così di non riuscire a rispondere in tempo a bisogni impellenti.

Tabella 9 – Elementi di ostacolo nei bagni per le persone con disabilità

Nei bagni riservati alle persone con disabilità, quali elementi hanno rappresentato un ostacolo? (Domanda a risposta multipla)*	<i>Numero complessivo di risposte</i>	<i>Percentuale</i>
Scarsa igiene e pulizia	89	29,0
Presenza della tazza alta	55	17,9
Assenza di cestini	30	9,8
Scarsa uniformità nella disposizione degli elementi o mancanza di specificità per tipi di disabilità	30	9,8
Rubinetto dell'acqua azionato a pedale o altri elementi posizionati in modo non accessibile	29	9,4
Non agibilità (i bagni sono chiusi e bisogna richiederne l'apertura al personale)	23	7,5
Presenza della tazza con scanalatura centrale	17	5,5
Non risponde	34	11,1
<i>Totale</i>	<i>307</i>	<i>100</i>

* A questa domanda, così come ad altre presenti nel questionario, gli intervistati potevano indicare più di una modalità di risposta (senza alcun ordine di priorità). In sede di trattamento dei dati, si è effettuata l'elaborazione considerando il numero di risposte effettivamente date e non il numero di rispondenti ad essa. Pertanto le risposte ottenute sono in numero maggiore rispetto al numero di persone che hanno effettivamente risposto. Anche il conteggio dei valori percentuali è stato calcolato considerando come "100" il numero di risposte complessive (e non dei rispondenti).

CONCLUSIONI

Le notizie ottenute mediante l'ascolto delle categorie più esposte alla discriminazione forniscono dunque, oltre a un giudizio sulla situazione esistente (per esempio: molti problemi sono ancora presenti negli stessi immobili residenziali), alcune indicazioni utili per l'eventuale progettista che intenda intervenire sul funzionamento dei servizi presi in esame:

per quanto riguarda l'ottenimento del documento di identità:

- l'auto privata è ancora ampiamente il mezzo più utilizzato per gli spostamenti anche in ambito urbano; è quindi indispensabile tenere conto dei problemi connessi: parcheggi di vicinanza, posti riservati in numero e di dimensioni adeguati, ecc...
- l'alternativa dei mezzi pubblici o "dedicati" (cioè a chiamata) è scarsamente utilizzata e fortemente condizionata dalla loro rigidità e mancata efficienza in termini di utilizzo e anche dagli atteggiamenti/comportamenti del personale addetto;
- la valutazione sulla accessibilità conferma il permanere di problemi o la loro risoluzione solo con ausili piuttosto discriminatori; appare dunque importante valutare bene la collocazione del servizio, evitando, per quanto possibile, i piani superiori o percorsi particolarmente complessi
- l'ottenimento di informazioni non sembra costituire un problema grazie a contatti personali; Internet (che garantirebbe una totale autonomia) risulta ancora pochissimo utilizzato per la ricerca di informazioni sul funzionamento del servizio; occorre quindi promuovere questo strumento e garantirne il buon funzionamento, verificandone progressivamente il gradimento
- la disponibilità di cabine per la realizzazione di self-service delle foto-tessera utilizzabili anche da persone con disabilità potrebbe essere utile ed economicamente conveniente per gli utenti
- anche se il giudizio espresso dagli intervistati è piuttosto buono, è emersa chiaramente l'importanza dell'atteggiamento dell'operatore di sportello; è dunque opportuno prevedere per gli addetti una specifica formazione per facilitare i contatti con persone che presentano disabilità, che siano o meno accompagnate
- infine sono emersi atteggiamenti di scarsa disponibilità da parte degli stessi cittadini, che, per esempio, si rifiutano di rispettare il diritto alla precedenza delle persone con disabilità; forse però queste forme di insofferenza sono diretta conseguenza dei tempi di attesa troppo lunghi: anche in questo caso è importante l'atteggiamento del personale addetto e sarebbe opportuna una campagna di sensibilizzazione.

Per quanto riguarda il fare acquisti:

- il primo elemento che emerge è il numero significativo delle persone che si recano più o meno regolarmente a fare acquisti, confermando l'interesse anche economico al soddisfacimento dei loro bisogni
- viene sostanzialmente confermata la scelta dei mezzi di trasporto (prevalge l'auto privata), e quindi i problemi connessi
- anche la scarsa utilizzazione degli strumenti telematici trova conferma
- i criteri di scelta del punto vendita sono essenzialmente la presenza di barriere all'accesso e la distanza dall'abitazione; per questo ultimo appare corretto ritenerlo conseguenza delle difficoltà di spostamento: è quindi connesso al punto precedente
- un altro elemento denunciato è la disposizione della merce, unito all'assenza di indicazioni che facilitino la ricerca dei prodotti; è compito del progettista valutare il criterio di utilizzazione ottimale dello spazio, la possibilità di utilizzare tecniche di facilitazione e soprattutto l'utilità delle tecniche (peraltro sempre meno seguite) tendenti a prolungare la presenza del cliente nel punto vendita
- emerge poi l'importanza del rapporto con gli addetti (per l'imbustamento, il trasporto della merce acquistata, il pagamento, ecc...); ritorna dunque l'importanza della formazione e dell'atteggiamento del personale addetto
- una indicazione specifica è relativa alle dimensioni delle cabine di prova nel campo dell'abbigliamento, che limitano la possibilità di scelta (e quindi la soddisfazione) del cliente.

Per quanto riguarda recarsi al cinema:

- anche in questo caso vengono confermate le risultanze precedenti per quanto riguarda sia la mobilità esterna che i criteri di selezione
- maggiore appare invece l'utilizzazione di Internet per l'acquisizione delle informazioni
- ma l'elemento sicuramente più significativo è la quasi totale assenza di quegli ausili tecnologici che consentirebbero anche a persone con limitazioni sensoriali di seguire lo spettacolo, e i cui costi sono sicuramente in fase discendente

I servizi igienici:

Alcune specifiche domande sono state mirate a questo indispensabile servizio; ecco cosa ne è emerso:

- i bagni sono in larghissima percentuale esistenti
- la loro igienicità lascia a desiderare (ma questo vale per molti bagni pubblici)
- seri problemi dipendono dalla non omogenea collocazione degli elementi (tazza, lavandino, ecc...); in particolare appare che la "tazza alta", pur talvolta richiesta dalle normative in realtà può costituire di per se un problema
- sono state citate anche alcune incoerenze: pedaliera non utilizzabili, ecc...

In questo paragrafo abbiamo tentato di sintetizzare le informazioni più direttamente utilizzabili in un processo decisionale o di progettazione, ma la sperimentazione dei questionari ha in realtà consentito di acquisire un quadro molto più ampio di notizie. Per tale motivo è stata decisa la stesura di una specifica relazione, realizzata dalla Fish e dall'Associazione Nuovo Welfare, a cura di Zaira Bassetti, Daniela Bucci, Fabrizio Mezzalana, che viene messa a disposizione nel sito web del progetto www.inputproject.eu o può essere richiesta a inputproject@ciipistoia.it.